

(19)日本国特許庁 (JP)

## (12) 公開特許公報 (A)

(11)特許出願公開番号  
特開2001-344257  
(P2001-344257A)

(43)公開日 平成13年12月14日 (2001.12.14)

(51)Int.Cl. <sup>7</sup>	識別記号	F I	マークコード(参考)
G 0 6 F 17/30	2 1 0	G 0 6 F 17/30	2 1 0 D
	1 7 0		1 7 0 Z
13/00	5 6 0	13/00	5 6 0 A
17/60	1 3 2	17/60	1 3 2
	5 0 2		5 0 2

審査請求 未請求 請求項の数10 O.L (全 27 頁)

(21)出願番号	特願2001-102443(P2001-102443)	(71)出願人	000005223 富士通株式会社 神奈川県川崎市中原区上小田中4丁目1番 1号
(22)出願日	平成13年3月30日 (2001.3.30)	(72)発明者	横堀 泰子 神奈川県川崎市中原区上小田中4丁目1番 1号 富士通株式会社内
(31)優先権主張番号	特願2000-99377(P2000-99377)	(72)発明者	田中 由未子 神奈川県川崎市中原区上小田中4丁目1番 1号 富士通株式会社内
(32)優先日	平成12年3月31日 (2000.3.31)	(74)代理人	100070150 弁理士 伊東 忠彦
(33)優先権主張国	日本 (JP)		

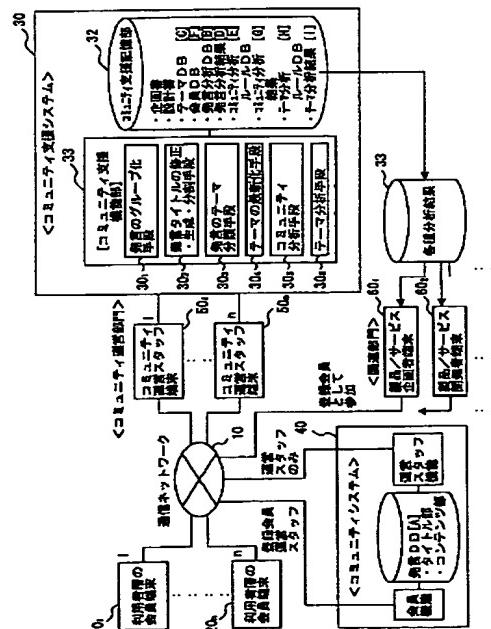
### (54)【発明の名称】 ネットワークコミュニティ支援方法及びシステム

#### (57)【要約】

【課題】 ネットワークコミュニティ参加者の一連の発言内容を分析し、コミュニティの運営主体の目的と参加者層の関心の整合性を取り、コミュニティの運営主体の目的である利用者層のライフスタイル等の特性や潜在ニーズを得ることを目的とする。

【解決手段】 本発明のネットワークコミュニティ支援システムは、ネットワークコミュニティ40参加者の一連の発言内容を記憶する発言データベース41と、参加者の関心の推移に伴い最新化されるコミュニティのテーマを記憶するテーマデータベース323と、前記発言データベース41に記憶された発言を、前記テーマデータベース323に記憶されたテーマに基づいて、分類する発言のテーマ分類手段303と、前記発言のテーマ分類手段によるテーマ分類結果に基づいて、前記テーマデータベースを最新化するテーマの最新化手段304とを有する。

ネットワークコミュニティを支援する方法及びシステムの概念図



1

## 【特許請求の範囲】

【請求項1】 ネットワークコミュニティ支援システムにおいて、

ネットワークコミュニティ参加者の一連の発言内容を記憶する発言データベースと、

ネットワークコミュニティのテーマを記憶するテーマデータベースと、  
前記発言データベースに記憶された発言を、前記テーマデータベースに記憶されたテーマに基づいて、分類する発言のテーマ分類手段と、

前記発言のテーマ分類手段によるテーマ分類結果に基づいて、前記テーマデータベースを最新化するテーマの最新化手段と、

を有することを特徴とするネットワークコミュニティ支援システム。

【請求項2】 ネットワークコミュニティ支援方法において、

ネットワークコミュニティ参加者の一連の発言内容を記憶する発言データベースと、

ネットワークコミュニティのテーマを記憶するテーマデータベースと、

前記発言データベースに記憶された発言を、前記テーマデータベースに記憶されたテーマに基づいて、分類する発言のテーマ分類ステップと、

前記発言のテーマ分類ステップにおけるテーマ分類結果に基づいて、前記テーマデータベースを最新化するテーマの最新化ステップと、

を有することを特徴とするネットワークコミュニティ支援方法。

【請求項3】 請求項2記載のネットワークコミュニティ支援方法において、

前記発言データベースに基づいて生成された発言を分析するための発言分析データベースと、

前記発言分析データベース又は前記発言データベースに記憶された各発言間の関連性に基づいて、発言のグループ化を行う発言グループ化ステップとを有することを特徴とするネットワークコミュニティ支援方法。

【請求項4】 請求項2又は3記載のネットワークコミュニティ支援方法において、

前記発言分析データベースに記憶された発言タイトルの修正・生成・分割を行う発言タイトルの修正・生成・分割ステップを有することを特徴とするネットワークコミュニティ支援方法。

【請求項5】 請求項2ないし4いずれか一項記載のネットワークコミュニティ支援方法において、

テーマを格納したテーマ部と該テーマに関するキーワードを格納したキーワード部とから構成されるテーマデータベースを有し、

前記修正・生成・分割された発言タイトルを、前記テーマデータベースのキーワード部のキーワードを用いて、

10

2

該当するテーマに分類する発言のテーマ分類ステップを有することを特徴とするネットワークコミュニティ支援方法。

【請求項6】 請求項2ないし5いずれか一項記載のネットワークコミュニティ支援方法において、  
前記発言分析データベースに記憶された発言の題名と前記テーマデータベースのテーマ部又はキーワード部に基づき出力された発言分析結果に基づいて、テーマを更新するテーマ最新化ステップを有することを特徴とするネットワークコミュニティ支援方法。

【請求項7】 請求項2ないし6いずれか一項記載のネットワークコミュニティ支援方法において、  
前記発言分析データベースから、コミュニティ運営の指針を導き出すためのコミュニティ分析ルールデータベースと、

前記コミュニティ分析ルールデータベースを参照して、前記発言分析データベースから、コミュニティ分析を行うコミュニティ分析ステップを有することを特徴とするネットワークコミュニティ支援方法。

20

【請求項8】 請求項2ないし6いずれか一項記載のネットワークコミュニティ支援方法において、  
前記発言分析データベースから、テーマを分析するためのテーマ分析ルールデータベースと、  
前記テーマ分析ルールデータベースを参照して、テーマ分析を行うテーマ分析ステップとを有することを特徴とするネットワークコミュニティ支援方法。

【請求項9】 請求項2ないし7いずれか一項記載のネットワークコミュニティ支援方法において、  
ネットワークコミュニティ参加者の個人情報を記憶した会員データベースを有し、  
該会員データベースの会員情報をを利用して、参加者の発言を引き出すことを特徴とするネットワークコミュニティ支援方法。

30

【請求項10】 ネットワークコミュニティ参加者の一連の発言内容を記憶する発言データベースとネットワークコミュニティのテーマを記憶するテーマデータベースとを有する、ネットワークコミュニティの支援を行うプログラムを記憶したプログラム記憶媒体において、  
前記発言データベースに記憶された発言を、前記テーマデータベースに記憶されたテーマに基づいて、分類する発言のテーマ分類手段と、

40

前記発言のテーマ分類手段によるテーマ分類結果に基づいて、前記テーマデータベースを最新化するテーマの最新化手段として、  
コンピュータに機能させるプログラムを記憶したプログラム記憶媒体。

【発明の詳細な説明】

【0001】

【発明の属する技術分野】 本発明は、ネットワークコミュニティ支援方法及びシステムに関する。

50

## 【0002】

【従来の技術】よりよい製品又はサービスを提供するために、アンケート調査又はグループインタビュー等が行なわれていた。

【0003】また、最近では、電子メールやネットワークコミュニティ（電子会議室等を利用）を用いて特定の商品に関する利用者層の声を集めようという試みも行われている。

## 【0004】

【発明が解決しようとする課題】しかしながら、アンケート調査又はグループインタビュー等では、ライフスタイル等の利用者特性や潜在ニーズはなかなか外部に現れない。

【0005】例えば、アンケート対象を工夫し、アンケート項目、回答の仕方を工夫してアンケート調査を行なったとしても、限られた字数で質問するというアンケート自体に限界があり、質問したことにしてしか回答を得られないし、質問の意図が正確に伝わらず、意図した回答が得られない場合があり、その場限りの回答をすることが多い。しかも、一過性のため、回答の内容や意味することを再質問するためには、人手と時間がかかり、相手がつかまらない場合もある。

【0006】グループインタビューの場合、参加者間で多少の意見交流はあるが、多くの場合、インタビュアとのやりとりが主流となる。また、参加人数が限られ、多くの意見を集めることは出来ない。さらに、その場で質問を繰り返すことは可能だが、何度も同じ人に集まつてもらうことはむずかしく、その場限りの回答であることに変わりはない。

【0007】インターネット（アンケートシステム又は電子メール）を用いて特定の商品に関して意見を募集したとしても、回答または投稿という一方向の意見募集自体に限界があり、内容を深めることができない。

【0008】従って、アンケート調査又はグループインタビュー、インターネットでのアンケートシステム又は電子メールを用いた意見募集では、回答者本人にも判らない潜在ニーズを引き出すことはできず、それから、ライフスタイル等の利用者特性や潜在ニーズを得ることを期待することは難しい。そこで、電子メールを利用して、個別に継続的な関係作りを行い、声を集めようとしても、次の問題が発生している。

担当者の対応量に限界がある。

【0009】他の担当者の対応が判らないため、個別の負荷が軽減されない。

【0010】担当者の質と量の確保が困難である。一方、インターネット等の電子会議室を用いた、利用者層同士の双方向性のやりとりが可能なコミュニティを提供しても、運営がうまく出来ず、利用者層の本音を引き出すという目的とかけ離れた状態に陥ってしまう。

【0011】例えば、

製品／サービスに対する、利用者からのクレームの場となる。

【0012】建設的に発言するのではなく、会員同士のバトルの場となる。

【0013】意味のないおしゃべりの場となる。

【0014】一部の参加者だけで盛り上がり、他の参加者の発言が上がらない。

【0015】参加者の声すら、上がってこない。また、有効な発言がなされても、その発言から、利用者層のライフスタイル等の利用者特性や潜在ニーズを抽出する手法が確立されていないため、せっかくの利用者層の声を活かすことができない。

【0016】本発明は、上記問題に鑑み発明されたものであり、利用者同士の双方向性のやりとりが可能であり、かつ参加者全員でその情報を共有できる、というネットワークコミュニティの特性を活かし、運営スタッフ・会員の共通の指針となるテーマを活用することで、会員の自発的な発言を引き出すことができ、さらにそれらの発言をテーマと照らし合わせて分析することにより、発言分析結果やテーマ分析結果を得ることが可能となる、ネットワークコミュニティ支援方法及びシステム提供することを目的とするものである。

## 【課題を解決するための手段】

【0017】上記課題を解決するために、本件発明は、以下の特徴を有する課題を解決するための手段を採用している。請求項1に記載された発明は、ネットワークコミュニティ支援システム（例えば、図1）において、ネットワークコミュニティ参加者（例えば、図1における利用者層端末を使用する者）の一連の発言内容を記憶する発言データベース（例えば、図1における発言データベース41）とネットワークコミュニティのテーマを記憶するテーマデータベース（例えば、図2におけるテーマデータベース323）と、前記発言データベースに記憶された発言を、前記テーマデータベースに記憶されたテーマに基づいて、分類する発言のテーマ分類手段と、前記発言のテーマ分類手段によるテーマ分類結果に基づいて、前記テーマデータベースを最新化するテーマの最新化手段（例えば、図1におけるコミュニティ支援機能部34）と、を有することを特徴とする。

【0018】請求項2に記載された発明は、ネットワークコミュニティ参加者の一連の発言内容を、少なくとも、発言番号または発言日時、発言者識別子を含むタイトル部と共に記憶する発言データベースと、ネットワークコミュニティのテーマを記憶するテーマデータベースとを有するネットワークコミュニティを支援するネットワークコミュニティ支援方法において、前記テーマデータベースと、前記発言データベースに記憶されたタイトル部及び内容の内、少なくとも一方に基づいて、各発言のテーマ性を分類する発言のテーマ分類ステップと、前記テーマ分類ステップにおける分類結果に基づいて、前

記テーマデータベースを最新化するステップと、を有することを特徴とする。

【0019】請求項1及び2記載の発明によれば、利用者層の発言が格納された発言データベースから、利用者層のライフスタイル等の利用者特性や潜在ニーズ等を導き出すネットワークコミュニティ支援方法及びシステムを提供することができる。

【0020】また、発言データベースに格納された一連の発言は、会員間の共有情報となることから、会員同士の会話を成り立たせることができ、その相互触発により、さらに会員の発言を引き出すことができる。

【0021】また、発言データベースは、運営スタッフ間の共有情報となることで、各々の対応の様子を把握できる。

【0022】また、電子メールに比べて、数人の運営スタッフで対応できる会員の数が格段に増えることにより、運営スタッフの質と量の確保が容易になる。

【0023】また、テーマの最新化手段又はテーマの最新化ステップを有することで、コミュニティ運営主体の狙いとコミュニティ参加者の関心との整合性を取ることができ、下記の課題を解決することができる。

【0024】アンケートシステムに比べて、継続的に内容を深めることができる。

【0025】電子メールに比べて、会員同士の相互触発により内容を深めることができる。

【0026】運営スタッフが、テーマを活動推進の指針として運営できる。

【0027】参加者の関心に沿ったテーマを掲げることで、製品やサービスへのクレームや会員同士のバトルや意味のないおしゃべりの場となることを防止できる。

【0028】請求項3に記載された発明は、請求項2記載のネットワークコミュニティ支援方法において、前記発言分析データベース（例えば、図2における発言分析データベース324）又は前記発言データベースに記憶された各発言間の関連性に基づいて、前記分析発言データベースに記憶された発言のグループ化を行う発言グループ化ステップを有することを特徴とする。

【0029】請求項3記載の発明によれば、発言間の関連性に基づいて、発言分析データベースに記憶された発言をグループ化することで、議論の流れが把握しやすくなる。また、発言タイトルの修正・生成・分割処理を容易に行うことができる。

【0030】請求項4に記載された発明は、請求項2又は3記載のネットワークコミュニティ支援方法において、前記発言分析データベースに記憶された発言タイトルの修正・生成・分割を行う発言タイトルの修正・生成・分割ステップを有することを特徴とする。

【0031】請求項4記載の発明によれば、発言の内容も参照して、発言タイトルを修正・生成・分割することで、発言タイトルからテーマ性を導き出すことができ

る。

【0032】請求項5に記載された発明は、請求項2ないし4いずれか一項記載のネットワークコミュニティにおいて、テーマを格納したテーマ部と該テーマに関するキーワードを格納したキーワード部とから構成されるテーマデータベース（例えば、図2におけるテーマデータベース323）を有するネットワークコミュニティのネットワークコミュニティ支援方法において、前記修正・生成・分割された発言タイトルを、前記テーマデータベースのキーワード部のキーワードを用いて、該当するテーマに分類する発言のテーマ分類ステップを有することを特徴とする。

【0033】請求項5記載の発明によれば、請求項3の結果である修正・生成・分割された発言タイトルとテーマデータベースのキーワード部とマッチングをかけることで、テーマとの関連性を見つけやすくなり、コミュニティで議論されているテーマを把握することができる。また、請求項3のグループ化ステップと組み合わせることで、グループ単位でのテーマ分類が可能となり、分類の精度を向上できる。また、発言の内容という大量データではなく、発言タイトルという少量データでのテーマ分類が可能となり、分類作業の省力化が図れる。請求項6に記載された発明は、請求項2ないし5いずれか一項記載のネットワークコミュニティ支援方法において、発言タイトルの修正・生成・分割に対応して修正された前記テーマデータベースのテーマ部又はキーワード部に基づき出力された発言分析結果（例えば、図10（A）参照）に基づいて、テーマを更新するテーマ最新化ステップを有することを特徴とする。

【0034】請求項6記載の発明によれば、テーマデータベースのテーマ部又はキーワード部に基づき出力された発言分析結果に基づいて、テーマを更新することにより、参加者の関心に応じて、柔軟にテーマの最新化を行うことができる。また、参加者の関心に沿った利用者指向のテーマが得られることで、コミュニティ提供者と利用者層のテーマの整合性を取ることができる。テーマデータベースに格納される最新テーマは、現時点で参加者が関心を持っているテーマであり、コミュニティ提供者が求める情報そのものとすることもできる。

【0035】請求項7に記載された発明は、請求項2ないし6いずれか一項記載のネットワークコミュニティ支援方法において、前記発言分析データベースから、コミュニティ運営の指針を導き出すためのコミュニティ分析ルールデータベース（例えば、図2におけるコミュニティ分析ルールデータベース327）を参照して、コミュニティの分析を行うコミュニティ分析ステップを有することを特徴とする。

【0036】請求項7記載の発明によれば、コミュニティ分析ルールデータベースを参照して、コミュニティ活動の状況を把握し、運営に関する指示を得ることによ

り、コミュニティ活動を更に進め、コミュニティ参加者の発言をさらに引き出すことができる。

【0037】請求項8に記載された発明は、請求項2ないし6いずれか一項記載のネットワークコミュニティ支援方法において、前記発言分析データベースから、テーマを分析するためのテーマ分析ルールデータベース（例えば、図2におけるテーマ分析ルールデータベース3210）と、前記テーマ分析ルールデータベースを参照して、発言のテーマ分析を行うテーマ分析ステップを有することを特徴とする。

【0038】請求項8記載の発明によれば、テーマ分析ルールデータベースを参照して、テーマ分析を行うことにより、簡便にかつ的確に、製品又はサービスの利用者層のライフスタイルや潜在ニーズ、利用者特性等の本音を知ることができる。また、テーマ分析結果は、利用者層へのPRにも利用でき、さらに会員を増やしたり、活動を活性化することに利用できる。

【0039】請求項9に記載された発明は、請求項2ないし7いずれか一項記載のネットワークコミュニティ支援方法において、ネットワークコミュニティ参加者の個人情報を記憶した会員データベース（例えば、図2における会員情報データベース326）の会員情報をを利用して、参加者の発言を引き出すことを特徴とする。

【0040】請求項9記載の発明によれば、会員データベースの会員情報をを利用して、利用者層の発言を引き出すことができる。

【0041】請求項10に記載された発明は、ネットワークコミュニティ参加者の一連の発言内容を記憶する発言データベースを有するネットワークコミュニティの支援を行うプログラムを記憶したプログラム記憶媒体において、前記テーマデータベースと、前記発言データベースに記憶されたタイトル部及び内容の内、少なくとも一方に基づいて、各発言のテーマ性を分析する発言のテーマ分類手段と、前記発言のテーマ分類結果に基づいて、隨時、前記テーマデータベースを更新するテーマの最新化手段として、コンピュータに機能させることを特徴とする。

【0042】請求項10記載の発明によれば、請求項1に記載されたネットワークコミュニティ支援システム及び請求項2～9記載のネットワークコミュニティ支援方法に使用されるプログラムを記憶した記憶媒体を提供することができる。

#### 【0043】

【発明の実施の形態】次に、本発明の実施の形態について図面と共に説明する。

（ネットワークコミュニティ支援システム）図1は、本発明の製品又はサービスの利用者層のネットワークコミュニティ支援システム及び方法の概念図である。

【0044】図1のシステムは、通信ネットワーク10、利用者層の会員端末201～20n、コミュニティ

支援システム30、各種分析結果が記憶されている各種分析結果33、コミュニティシステム40、コミュニティ運営スタッフ端末501～50m及び製品／サービス企画者端末601、製品／サービス開発者端末602等で構成されている。なお、コミュニティ支援システム30、コミュニティシステム40、コミュニティ運営スタッフ端末501～50m及び製品／サービス企画者端末601、製品／サービス開発者端末602等は、それぞれ別のものとして、図示したが、これに限定されない。

10 これらの任意の2以上のシステム又は端末の組み合わせたもので実施してもよい。例えば、コミュニティ支援システム30の中にコミュニティ運営スタッフ端末501～50mを含めたり。コミュニティシステム40の中にコミュニティ運営スタッフ端末501～50mを含めてもよい。また、コミュニティシステム40の中に各種分析結果33を含めてもよい。

【0045】また、コミュニティ支援システム30は、セキュリティを確保した上で、直接、通信ネットワークに接続してもよい。

20 【0046】コミュニティ支援システム30は、製品等の利用者層（潜在利用者も含む）の発言を引き出す仕組みを提供するためのアプリケーションを備えている。このアプリケーションにより、利用者層を相互に結びつける電子媒体を利用したコミュニティ（例えば、電子会議室）運営の支援がなされ、製品等の利用者層の本音を引き出す手段を有している。

【0047】コミュニティ支援システム30は、例えば、コミュニティ支援記憶部32とコミュニティ支援機能部34から構成されている。コミュニティ支援機能部34は、発言のグループ化手段301、発言タイトルの修正・生成・分割手段302、発言のテーマ分類手段303、テーマの最新化手段304、コミュニティ分析手段305、テーマ分析手段306から構成されている。

【0048】発言のグループ化手段301は、前記発言間の関連性に基づいて、発言のグループ化を行う。例えば、発言のリンク関係を利用して、発言のグループ化を行う。

【0049】発言タイトルの修正・生成・分割手段302は、発言タイトルの修正・生成・分割を行う。発言40 のテーマ分類手段303は、テーマデータベースのキーワード部のキーワードを用いて、該当するテーマに、発言タイトルを分類する。

【0050】テーマの最新化手段304は、発言分析データベースに記憶された発言の題名と前記テーマデータベースのテーマ部又はキーワード部に基づき出力された発言分析中間出力に基づいてテーマを最新化する。

【0051】コミュニティ分析手段305は、コミュニティ分析ルールデータベースを参照して、コミュニティ分析を行う。

50 【0052】テーマ分析手段306は、テーマ分析ル

ルデータベースに基づいて、テーマ分析を行う。

【0053】コミュニティ支援記憶部32は、コミュニティ支援システム30が利用するデータ又はコミュニティ支援システム30で処理した結果等を記憶する記憶部であり、企画書記憶部、設計書記憶部、テーマデータベース、会員データベース、発言分析データベース、発言分析結果記憶部、コミュニティ分析ルールデータベース、コミュニティ分析結果記憶部、テーマ分析ルールデータベース及びテーマ分析結果記憶部に区分けされて記憶されている。

【0054】なお、利用者層の会員は、予め、コミュニティ支援システム30に対して、会員端末201～20nを用いて、会員登録を行い、インターネット等の通信ネットワーク10を介して、コミュニティ支援システム30が支援するコミュニティシステム40に参加する。登録された会員は、コミュニティ支援記憶部32の会員データベースに記憶される。利用者層の会員は、コミュニティシステム40の発言データベース41にアクセスできるが、コミュニティ支援システム30にはアクセスできない。

【0055】コミュニティシステム40は、発言データベース41を有し、コミュニティ支援システム30により設定されたテーマについて、自由に、発言することができる場である。コミュニティシステム40には、会員が発言することを可能とする会員機能42とコミュニティシステム40を運営するスタッフのための運営スタッフ機能を有する。

【0056】発言データベース41には、利用者層の会員の発言のタイトルと内容とが、タイトル部とコンテンツ部に区分けされて記憶されている。

【0057】コミュニティ支援システム30は、会員が、自由に、自動的に、発言することを可能とすることに、会員の関心の推移に合わせてテーマを最新のものに更新する。

【0058】製品／サービス企画者端末601、製品／サービス開発者端末602等は、通信ネットワーク10を介して、コミュニティシステム40にアクセスし、また、間接または直接、コミュニティ支援システム30のコミュニティ支援記憶部32のテーマ分析結果記憶部にアクセスして情報を得ることができる。

【0059】コミュニティ運営スタッフは、コミュニティ運営スタッフ端末501～50mにより、コミュニティシステム40及びコミュニティ支援システム30にアクセスして、コミュニティの運営を行う。なお、コミュニティ運営スタッフは、企画を行う運営スタッフ、コミュニティを実際に運営する運営スタッフ、発言を分析する運営スタッフ等、それぞれ分担して運営に参画しているものの、ここでの、運営スタッフは、これらのスタッフの総称であり、運営主体として振る舞うスタッフである。

【0060】また、運営主体は、本発明のコミュニティを運営する主体であり、上記コミュニティ運営スタッフ及び／又はコミュニティ支援システム30に設けられ本システムの運営に関するプログラムを搭載したCPU(図示せず)である。

(コミュニティの運営の概要) 図2に、コミュニティを支援する方法の概要を示す。

【0061】図2は、1～9のコミュニティの運営に関する処理、コミュニティシステム40及びコミュニティ支援システム30のコミュニティ支援記憶部32から構成されている。また、コミュニティシステム40は、発言データベース41を有している。コミュニティ支援記憶部32は、企画書記憶部321、設計書記憶部322、テーマデータベース323、発言分析データベース324、発言分析結果記憶部325、会員データベース326、コミュニティ分析結果記憶部327、テーマ分析結果記憶部328、コミュニティ分析ルールデータベース329及びテーマ分析ルールデータベース3210を有する。

【0062】コミュニティの運営に関する処理は、コミュニティの企画1、コミュニティの設計2、活動テーマの設定3、各種データベース設計4、対象市場へのPR5、テーマ活動推進6、発言分析7、活動の更なる推進8、テーマ分析9から構成されている。

【0063】先ず、運営主体は、コミュニティの企画を行う(1)。ここでは、利用者層の発言を利用する企業等のこのシステムを利用する目的、対象会員層を定義する。その企画書を企画書記憶部321に記憶する。

【0064】次に、運営主体は、コミュニティの設計を行う(2)。ここでは、利用者層の発言を利用する企業等にとっての目的を、利用者層から捉えたものに変換する。これにより、利用者層には、このシステムの背景に存在する企業等の目的が見えなくなる。その設計書を設計書記憶部322に記憶する。

【0065】次に、コミュニティ運営主体は、活動テーマの設定を行う(3)。ここでは、製品又はサービスの利用者層から見た目的に沿って、発言が出易いテーマを設定する。必要に応じて、設計書を更新し、その更新した設計書を設計書記憶部322に記憶する。

【0066】コミュニティ運営主体は、各種データベースの設計及び構築を行う(4)。

【0067】テーマデータベース323は、テーマ部とキーワード部から構成されている。テーマ部には、(3)で設定したテーマが記憶されており、キーワード部には、そのテーマに関するキーワードが記憶されている。このテーマデータベース323により、会員の発言タイトルを該当するテーマに分類する。テーマとキーワード部は、会員の関心の推移に従って、更新される。

【0068】次に、コミュニティ運営主体は、テーマデータベース323を参照して、対象市場へのPRを行う

(5)。これにより、利用者層に目的、テーマをPRし、テーマに関して、積極的、自主的に発言するよう呼びかける。

【0069】コミュニティ運営主体は、利用者層を相互に結びつける電子媒体を利用したコミュニティシステム40の活動を推進する。このコミュニティシステム40は、製品又はサービスの利用者層が、特定のテーマに関して、積極的、自主的に発言する場となる。

【0070】利用者層が、コミュニティシステム40に参加するには、会員登録を行う。登録には、住所、氏名、性別、年齢、趣味、興味あるテーマ等を申告する。

【0071】登録された会員の情報は、コミュニティ支援記憶部32の会員データベース326に記憶される。

【0072】コミュニティ運営主体は、テーマに沿った活動を推進する(6)。会員または運営スタッフは、コミュニティのテーマに関して、自主的、積極的に発言する。その発言は、タイトルとコンテンツに分けて、発言データベース41のタイトル部A1とコンテンツ部A2に記憶される。

【0073】ここでは、コミュニティ運営主体は、テーマに沿って、会員同士の活動を推進し、発言をフォローして、発言を引き出す。活動の推進は、会員データベース326、テーマデータベース323を参照して行う。

【0074】発言が、所定数以上蓄積された段階で、コミュニティ運営主体は、発言データベース41を利用して、発言の分析を行う(7)。ここでは、コミュニティ運営主体は、後述する以下の処理を行う。

【0075】発言データベース41のタイトル部A1とコンテンツ部A2を参照し、発言間の関連性(例えば、発言のリンク関係)を利用して、グループ化して、補正を行う。その結果を発言分析データベース324に記憶する。

【0076】上記発言分析データベース324に記憶された発言の題名をテーマデータベース323のキーワードを用いて、所定のテーマに分類する。これにより、発言分析結果が作成される。

【0077】会員の関心の推移を調べ、テーマを最新化する。最新化したテーマにより、テーマデータベース323を更新する。

【0078】また、最新のテーマデータベース323による発言の分類を行い、発言分析データベース324を最新化し、発言分析結果を出力する。

【0079】コミュニティ分析は、最新のテーマデータベース323と発言分析データベース324を利用して、コミュニティ分析ルールデータベース329を参照して行う(8)。分析ルールによっては、会員データベースも参照する。これにより、発言のフォロー項目を見いだす。例えば、ある問い合わせに対して、応答がないような場合を見いだす。なお、このような場合、自動的に、メッセージを出力することもできる。

【0080】次いで、各テーマに関する会員の関心の推移を確認し、最新化したテーマに従い、発言をフォローし、更に発言を引き出す。

【0081】コミュニティ運営組織内の他部門でコミュニティ分析から、利用者層のライフスタイル等の利用者特性や潜在ニーズを知りたいという要求があれば、コミュニティ運営主体は、最新のテーマデータベース323、発言分析データベース324、に基づいてテーマ分析を行う(9)。その際、コミュニティ運営主体は、10テーマ分析ルールデータベース3210を参照する。

【0082】テーマ分析結果は、テーマ分析結果記憶部328に記憶される。テーマ分析結果記憶部328に記憶された情報は、製品/サービス企画者端末601、製品/サービス開発者端末602等により、利用される。

(各種データベースの設計・構築) 図3を用いて、各種データベースの設計・構築を説明する。

【0083】コミュニティ運営主体は、テーマデータベース323、会員データベース326及び発言データベース40の設計及び構築を行う。

20 【0084】図3(A)に、テーマデータベース323にテーマが仮設定された例を示す。テーマデータベース323は、テーマ部とキーワード部から構成されている。

【0085】コミュニティ運営の概要(3)で設定されたテーマを指針として、テーマデータベース323のテーマ部を生成する。テーマ部は、図に示すように、大分類(レベル1)と中分類(レベル2)とから構成されている。なお、テーマ部は、より細かく展開してもよい。大分類(レベル1)と中分類(レベル2)に、各レベルのテーマを格納する。テーマIDには、各レベル毎に、連番を振る。

【0086】テーマデータベース323のキーワードを生成する。各項目の定義は、次のとおりである。

【0087】主キーワードは、発言タイトルの中のいずれかが、存在すれば、そのテーマIDに分類する。notキーワードは、notキーワードが存在する場合、その発言は、そのテーマに分類しない。andキーワードは、notキーワードがなくandキーワードが存在し、同時に主キーワードが存在する場合のみ、そのテーマIDに分類する。

【0088】図3(B)に、会員データベース326の例を示す。会員データベース326は、会員ID、氏名、職業、興味あるテーマ、会員種別等を有し、会員の属性とテーマへの関心の把握等に利用する。

【0089】図3(C)に、会員または運営スタッフから受信した発言を、タイトル部と共に格納する、発言データベース41の例を示す。発言データベース41は、テーマ部とキーワード部から構成される。

【0090】タイトル部A1は、発言番号、発言者ID、発言日時、コメント先、発言の題名等から構成され

る。また、コンテンツ部A2は、発言番号、発言の内容等から構成される。

(対象市場へのPR) 図4を用いて、対象市場へのPRを説明する。

【0091】コミュニティ運営主体は、テーマデータベース323を参照して、コミュニティの目的やテーマをPRし、利用者層へのコミュニティへの参加の働きかけを行う。働きかけは、ネットワークコミュニティ40の内外に対して行う(ステップ41)。

【0092】参加希望者は、例えば、図4(A)に示すような、ネットワークコミュニティ入会申請書42に記入して申し込む。ネットワークコミュニティ入会申請書42への記入は、ネットワーク上でも、用紙で行ってよい。

【0093】ネットワーク上の場合、例えば、図4(B)に示すように、受信したネットワークコミュニティ入会申請書の情報が、そのまま、会員データベース326に格納するようにしてもよい(ステップ43)。

(テーマ活動推進) 図5を用いて、テーマ活動推進を説明する。

【0094】コミュニティ運営主体は、テーマに沿った活動を推進する(ステップ51)。ここでは、テーマに沿って、会員同士の活動を推進し、発言を引き出す。

【0095】活動の推進において、スタッフは、発言データベース41における発言を読み、テーマデータベース323のテーマを指針として、発言やコメントを作成し、コミュニティシステム40に送信する(ステップ52)。

【0096】また、コミュニティシステム40の会員機能42は、会員からの要求に応じて、発言データベース41のタイトル部及びコンテンツ部を、会員の端末に送信したり、会員の端末からネットワークコミュニティに送信された発言に対し、タイトルを付して、発言データベース41に格納する(ステップ53)。

【0097】例えば、図5(A)に示すように、発言データベース41のタイトル部A1には、発言番号、発言者ID、発言日時、コメント先、発言の題名等が格納される(ステップ54)。

【0098】また、例えば、図5(B)に示すように、発言データベース41のコンテンツ部A2には、発言番号、発言内容等が格納される(ステップ55)。

(発言分析) 発言が、所定数以上蓄積された段階で、コミュニティ運営主体は、発言データベース41を利用して、発言分析データベースの生成・更新及びテーマデータベースの最新化を行う。

【0099】図6を用いて、上記処理を説明する。

【0100】コミュニティ運営主体は、発言データベース41を利用して、発言の分析を行う。ここでは、コミュニティ支援システム30は、次の処理を行う。

【0101】・発言データベース41のタイトル部A1

とコンテンツ部A2を参照し、発言間の関連性(例えば、発言のリンク関係)に基づき、発言タイトルのグループ化を行う。その結果を発言分析データベース324に記憶する(ステップ61)。

【0102】・発言分析データベースの分析用タイトル部とテーマデータベースを参照し、発言のテーマ分類を行う。さらに、会員の関心の推移に従い、テーマを最新化する。最新化したテーマにより、テーマデータベース323を更新する(ステップ62)。

10 【0103】・ステップ61及びステップ62の内、必要に応じて、一部又は全部のステップをくり返し行い、発言分析の精度を上げる。最後に、発言分析結果を出力する。

【0104】この処理について、以下説明する。

(1) 発言データベース41のタイトル部A1とコンテンツ部A2を参照し、発言間の関連性(例えば発言のリンク関係)を利用して、分類し補正を行う。分類・補正した結果を発言分析データベース324に記憶する(ステップ61)。

20 【0105】 発言データベース41のタイトル部A1の内容を発言分析データベース324に格納する。

【0106】例えば、図7(A)に示すように、図5(A)に示されている発言データベース41のタイトル部A1をコピーして、発言分析データベース324の発言番号、会員ID、発言日及びオリジナルタイトル部のコメント先、発言の題名に格納する。発言番号は、日時順に振られる。会員IDは、メールアドレス、氏名であってもよい。コメント先は、親発言、子発言のない場合は、ゼロを入れる。コメント先の番号が無い場合は、警告メッセージを出し、ゼロを入れて、親発言とする。

30 【0107】 各発言をコメントリンク関係に従い、グループ化する。

【0108】例えば、図7(A)のリンク先を参照して、図7(B)に示すように、グループ分けし、各グループのグループIDを付与する。発言番号001は、リンク関係がなく、単独で一つのグループを形成している(グループ番号ID:001)。一方、発言番号002～004は、発言番号002を親として派生した発言であり、全体で一つのグループを形成している(グループ番号ID:002)。

40 【0109】グループ化は次の要領で行う。

【0110】・昇順に親発言を探し、見つかったら、その子、孫、…と並べる。

・子発言が無くなったら、1ランク上の発言の子、孫、…と並べる。

・親に戻ったら、グループIDを振り、そのグループ化を終了する。

・入力が無くなるまで繰り返す。

50 発言の題名を、必要に応じて変更／生成し、分析用タイトル部に格納する。

【0111】例えば、図7（C）に示すように、発言番号：002の会員ID：BBBB02345さんの「はじめまして」のコメントの内容は、「離乳食開始目前」と「ミルクとの関係」という二つの内容を含んでいたので、発言を分割した。その結果、発言番号として、「002-1」、「002-2」とし、更に、発言の内容に基づいて、発言の題名を「離乳食開始目前」と「ミルクとの関係」として、分析用タイトル部に格納する。

【0112】また、発言番号：006の会員ID：EEE05678さんの「教えて下さい」の発言の内容に基づいて、発言の題名を「雑祭りの献立」と修正して、分析用タイトル部に格納する。

【0113】また、発言番号：007の会員ID：FFF06789さんの「こんにちは」の発言の内容に基づいて、発言の題名を「乳児向け雑祭りの献立」と修正して、分析用タイトル部に格納する。

【0114】コメント先を、次の論理に従い、必要に応じて変更／修正し、分析用タイトル部に格納する。

【0115】i. 分離した発言に子発言があった場合、その子発言のコメント先を指示に従い変更する。

【0116】・コメント先の変更の指示があれば、それに従い、発言分析データベース324の分析用タイトル部のコメント先を指定した発言番号に修正する。

【0117】・変更の指定が無ければ、コメント先に技番「-1」を付加する。

【0118】ii. 分離した発言が子発言の場合で、それ自体が世代1の親発言になる場合には、コメント先を「000」にする。

iii. 分離されていないもの、オリジナルにリンク関係のないものに関して、指定があれば、リンク関係を補正／生成を行う。

【0119】例えば、図8（D）に示すように、発言番号：004の会員ID：DDD04567さんの「はじめまして」のコメント先は、当初は「002」であった。しかし、発言番号2は二つの内容を含んでおり、その内、発言番号：004の会員ID：DDD04567さんの「はじめまして」のコメントは、分離された「002-2」に関する発言だったので、コメント先を「002-2」と修正して、分析用タイトル部に格納する。発言番号：003の会員ID：CCC03456さんの「はじめまして」も同様に、修正して、分析用タイトル部に格納する。

【0120】また、発言番号：007の会員ID：FFF06789さんの「乳児向け雑祭りの献立」の発言の内容は、発言番号：006の会員ID：EEE05678さんの「雑祭りの献立」に関する発言であり、コメント先を「006」と修正して、分析用タイトル部に格納する。

【0121】なお、適宜、発言分析データベース324及び発言データベース40全部又は一部の内容を目視で

きる形式で出力する。出力先の装置は、画面、プリンタ、ディスク等である。

【0122】各発言を、コメントリンク関係に従い、再グループ化する。

【0123】例えば、上記図8（E）のように、修正されたコメントリンク関係に従い、再グループ化する。

(2) 会員の関心の推移に従い、テーマを最新化する。最新化したテーマにより、テーマデータベース323を更新する（ステップ62）。

10 【0124】図9（G）に示すような、発言分析データベース324の分析用タイトル部を、図9（F）に示すような、テーマデータベース323のキーワード部と比較し、条件が合致するテーマIDを、発言分析データベース324のテーマ部に格納する。その結果を目視確認できる形式で出力する（ステップ101）。

【0125】i. 発言分析データベース324の「発言番号」毎に「発言の題名」を取り出し、以下の条件に合致したテーマデータベースの「テーマID」を、発言分析データベース324の「テーマID」に格納する。

20 【0126】・発言の題名の中に、主キーワードのいずれかと一致する場合、そのテーマIDを格納する。

【0127】・主キーワードを同時にnotキーワードが存在する場合、そのテーマIDを格納しない。

【0128】・andキーワードが存在し、かつ主キーワードが存在する場合、そのテーマIDを格納する。

【0129】・andキーワードよりnotキーワードを優先する。

【0130】・一致するキーワードが無ければ、ゼロを入れる。

30 【0131】ii. 発言分析の内容を目視できる形式で出力する。出力先の装置は、画面、プリンタ、ディスク等である。

【0132】・例えば、出力項目、表示方法はパラメータで指定して出力する。

【0133】・テーマIDがゼロの場合、例えば、レベル1を「その他」とし、レベル2に親発言の題名を入れる。

【0134】図10（A）に、中間の発言分析結果の出力例を示す。

40 【0135】出力項目はパラメータで指定される。

【0136】この例では、[]が、レベル1のテーマを示し、<>が、レベル2のテーマを示している。各テーマには、該テーマに分類された発言の題名が、リンクの親子関係が分かるように、階層構造により発言番号と共に示されている。

【0137】題名の変更やコメント先の修正が必要な場合、変更／修正内容を、発言分析データベース324の分析用タイトル部の該当する場所に格納し、変更されたコメントリンク関係に従い、再グループ化する（ステップ102）。

【0138】発言分析結果を検討し、テーマの追加／修正が必要な場合、テーマデータベース323を更新する（ステップ103）。

【0139】テーマデータベース323の更新には、次の態様がある。

【0140】・テーマ（レベル1、レベル2）を追加し、キーワードを設定する。

【0141】・テーマ（レベル1、レベル2）を修正する。

【0142】例え、図10（A）の発言分析結果の出力例を検討し、図11（A）に示すように、レベル1のテーマとして、行事食を追加し、その行事食のレベル2のテーマとして、雑祭りを追加する。

【0143】また、図11（A）では、ミルクのテーマに関して、そのミルクのレベル2のテーマとして、ミルクを粉ミルクに変更し、母乳、フォーローアップミルクを追加している。

【0144】・キーワードを修正する。

【0145】上記したテーマ（レベル1、レベル2）の追加・修正に基づいて、追加・修正したテーマに関するキーワードを設定する。上記の処理を行う。必要に応じて、に戻る（ステップ104）。

【0146】発言分析データベース324の分析用タイトル部を、修正されたテーマデータベース323のキーワード部と比較し、条件が合致するテーマIDを、発言分析データベース324のテーマ部に格納する（図11（B））。

【0147】において、テーマデータベース323および発言分析データベース324の修正が必要なくなれば、発言分析結果を出力する（ステップ105）。

【0148】例え、図10（B）に示すように、発言分析の最終結果を目視確認できる形式で出力する。（活動の更なる推進）図12及び図13を用いて、活動の更なる推進を説明する。

【0149】例え、コミュニティ分析ルールデータベース329を用いて、図12（C）に示されているコミュニティ分析結果327を出力する。

【0150】コミュニティ分析結果327には、ルールに従い、フォロー指示メッセージを付加する。分析ルールによっては、図12（B）の会員データベース326の情報も参照する。

【0151】図12（A）に示すように、コミュニティ分析ルールデータベース329は、条件と出力メッセージとから構成されている。

【0152】例え、ルール1は、「コメントリンクのツリーの最後が会員のコメントで終わっている」場合に、「この発言のフォローは、必要ないですか？」と出力する場合のルールである。

【0153】例え、ルール1に従って、図12（C）に示されているように、行事食について、コミュニティ

分析結果327のフォロー指示メッセージの欄に「この発言のフォローは、必要ないですか？」と出力する。

【0154】次いで、ステップ121では、コミュニティ運営主体は、最新化されたテーマに従い、発言をフォローして、さらに発言を引き出す。

【0155】活動の更なる推進において、運営スタッフは、発言データベース41における発言を読み、図12（C）に示されているコミュニティ分析結果327を指針として、図5における活動の推進と同様に、発言やコメントを作成し、コミュニケーションシステム40に送信する（ステップ132）。

【0156】また、コミュニケーションシステム40の会員機能42は、図5における活動の推進と同様に、会員からの要求に応じて、発言データベース41のタイトル部及びコンテンツ部を、会員の端末に送信したり、会員の端末からネットワークコミュニケーションに送信された発言に対し、タイトルを付して、発言データベース41にその内容を格納する（ステップ133）。

【0157】図5における活動の推進と同様に、発言データベース41のタイトル部A1には、発言番号、発言者ID、発言日時、コメント先、発言の題名等が格納される（ステップ134）。また、発言データベース41のコンテンツ部A2には、発言番号、発言内容等が格納される（ステップ135）。

【0158】（テーマ分析）図14を用いて、テーマ分析を説明する。

【0159】発言分析データベース324から、テーマ分析を行い、ライフスタイル等の利用者特性や潜在ニーズ等、企業活動に必要な情報を見つけだす（ステップ131）。

【0160】テーマ分析ルールデータベース3210に従い、例え、図14（B）に示すように、テーマ分析結果328を出力する。

【0161】図14（A）にテーマ分析ルールの例を示す。図14（A）では、出力の仕方が、概要であるのか、詳細であるのか（a）、テーマの選択範囲（b）、出力時に強調する事項（c）、詳細出力時の項目（d）、レベル1又はレベル2の件数の出力（e）、レベル1又はレベル2に属する発言数による出力対象（f）の出力等について、ルール化されている。

【0162】図14（B）は、詳細出力で、追加されたテーマに関するテーマ分析結果の出力例である。

【0163】また、本発明について、以下のような、実施の態様が考えられる。

（付記1）ネットワークコミュニケーションシステムにおいて、ネットワークコミュニケーション参加者の一連の発言内容を記憶する発言データベースと、ネットワークコミュニケーションのテーマを記憶するテーマデータベースと、前記発言データベースに記憶された発言を、前記テーマデータベースに記憶されたテーマに基づいて、分類する発

言のテーマ分類手段と、前記発言のテーマ分類手段によるテーマ分類結果に基づいて、前記テーマデータベースを最新化するテーマの最新化手段と、を有することを特徴とするネットワークコミュニティ支援システム。

(1)

(付記2) 付記1記載のネットワークコミュニティ支援システムにおいて、前記発言データベースに基づいて生成された発言を分析するための発言分析データベースと、前記発言分析データベース又は前記発言データベースに記憶された各発言間の関連性に基づいて、発言のグループ化を行う発言グループ化手段とを有することを特徴とするネットワークコミュニティ支援システム。

(付記3) 付記1又は2記載のネットワークコミュニティ支援システムにおいて、前記発言分析データベースに記憶された発言タイトルの修正・生成・分割を行う発言タイトルの修正・生成・分割手段を有することを特徴とするネットワークコミュニティ支援システム。

(付記4) 付記1ないし3いずれか一項記載のネットワークコミュニティ支援システムにおいて、テーマを格納したテーマ部と該テーマに関するキーワードを格納したキーワード部とから構成されるテーマデータベースを有し、前記修正・生成・分割された発言タイトルを、前記テーマデータベースのキーワード部のキーワードを用いて該当するテーマに分類する、発言のテーマ分類手段を有することを特徴とするネットワークコミュニティ支援システム。

(付記5) 付記1ないし4いずれか一項記載のネットワークコミュニティ支援システムにおいて、前記発言分析データベースに記憶された発言の題名と前記テーマデータベースのテーマ部又はキーワード部に基づき出力された発言分析結果に基づいて、テーマを更新するテーマの最新化手段を有することを特徴とするネットワークコミュニティ支援システム。

(付記6) 付記1ないし5いずれか一項記載のネットワークコミュニティ支援システムにおいて、前記発言分析データベースから、コミュニティ運営の指針を導き出すためのコミュニティ分析ルールデータベースと、前記コミュニティ分析ルールデータベースを参照して、前記発言分析データベースから、コミュニティ分析を行うコミュニティ分析手段とを有することを特徴とするネットワークコミュニティ支援システム。

(付記7) 付記1ないし5いずれか一項記載のネットワークコミュニティ支援システムにおいて、前記発言分析データベースから、テーマを分析するためのテーマ分析ルールデータベースと、前記テーマ分析ルールデータベースを参照して、テーマ分析を行うテーマ分析手段とを有することを特徴とするネットワークコミュニティ支援システム。

(付記8) 付記1ないし6いずれか一項記載のネットワークコミュニティ支援システムにおいて、ネットワー

クコミュニティ参加者の個人情報を記憶した会員データベースを有し、該会員データベースの会員情報をを利用して、参加者の発言を引き出すことを特徴とするネットワークコミュニティ支援システム。

(付記9) ネットワークコミュニティ支援方法において、ネットワークコミュニティ参加者の一連の発言内容を記憶する発言データベースと、ネットワークコミュニティのテーマを記憶するテーマデータベースと、前記発言データベースに記憶された発言を、前記テーマデータベースに記憶されたテーマに基づいて、分類する発言のテーマ分類ステップと、前記発言のテーマ分類ステップにおけるテーマ分類結果に基づいて、前記テーマデータベースを最新化するテーマの最新化ステップと、を有することを特徴とするネットワークコミュニティ支援方法。(2)

(付記10) 付記9記載のネットワークコミュニティ支援方法において、前記発言データベースに基づいて生成された発言を分析するための発言分析データベースと、前記発言分析データベース又は前記発言データベースに記憶された各発言間の関連性に基づいて、発言のグループ化を行う発言グループ化ステップとを有することを特徴とするネットワークコミュニティ支援方法。

(3)

(付記11) 付記9又は10記載のネットワークコミュニティ支援方法において、前記発言分析データベースに記憶された発言タイトルの修正・生成・分割を行う発言タイトルの修正・生成・分割ステップを有することを特徴とするネットワークコミュニティ支援方法。(4)

(付記12) 付記9ないし11いずれか一項記載のネットワークコミュニティ支援方法において、テーマを格納したテーマ部と該テーマに関するキーワードを格納したキーワード部とから構成されるテーマデータベースを有し、前記修正・生成・分割された発言タイトルを、前記テーマデータベースのキーワード部のキーワードを用いて、該当するテーマに分類する発言のテーマ分類ステップを有することを特徴とするネットワークコミュニティ支援方法。(5)

(付記13) 付記9ないし12いずれか一項記載のネットワークコミュニティ支援方法において、前記発言分析データベースに記憶された発言の題名と前記テーマデータベースのテーマ部又はキーワード部に基づき出力された発言分析結果に基づいて、テーマを更新するテーマ最新化ステップを有することを特徴とするネットワークコミュニティ支援方法。(6)

(付記14) 付記9ないし13いずれか一項記載のネットワークコミュニティ支援方法において、前記発言分析データベースから、コミュニティ運営の指針を導き出すためのコミュニティ分析ルールデータベースと、前記コミュニティ分析ルールデータベースを参照して、前記発言分析データベースから、コミュニティ分析を行うコ

ミュニティ分析ステップを有することを特徴とするネットワークコミュニティ支援方法。（7）

（付記15）付記9ないし13いずれか一項記載のネットワークコミュニティ支援方法において、前記発言分析データベースから、テーマを分析するためのテーマ分析ルールデータベースと、前記テーマ分析ルールデータベースを参照して、テーマ分析を行うテーマ分析ステップとを有することを特徴とするネットワークコミュニティ支援方法。（8）

（付記16）付記9ないし14いずれか一項記載のネットワークコミュニティ支援方法において、ネットワークコミュニティ参加者の個人情報を記憶した会員データベースを有し、該会員データベースの会員情報をを利用して、参加者の発言を引き出すことを特徴とするネットワークコミュニティ支援方法。（9）

（付記17）ネットワークコミュニティ参加者の一連の発言内容を記憶する発言データベースとネットワークコミュニティのテーマを記憶するテーマデータベースとを有する、ネットワークコミュニティの支援を行うプログラムを記憶したプログラム記憶媒体において、前記発言データベースに記憶された発言を、前記テーマデータベースに記憶されたテーマに基づいて、分類する発言のテーマ分類手段と、前記発言のテーマ分類手段によるテーマ分類結果に基づいて、前記テーマデータベースを最新化するテーマの最新化手段として、コンピュータに機能させるプログラムを記憶したプログラム記憶媒体。

（10）（付記18）ネットワークコミュニティ参加者の一連の発言内容とネットワークコミュニティのテーマとに基づいて、各発言のテーマを分類し、そのテーマ分類結果に基づいて、テーマを更新することを特徴とするネットワークコミュニティ支援方法。

#### 【0164】

【発明の効果】上述の如く本発明によれば、次に述べる種々の効果を奏すことができる。

【0165】請求項1、2記載の発明によれば、発言データベースに記憶された発言のタイトル部及び内容の内、少なくとも一方に基づいて、随時、発言のテーマ分類を行い、コミュニティのテーマを、製品又はサービスの利用者層の関心に沿ったものに最新化することにより、製品又はサービスの利用者層の特性や潜在ニーズ等を得ることが可能なネットワークコミュニティ支援方法及びシステム提供ができる。

【0166】請求項1、2、3、4、5、6、7、8、9に記載された発明によれば、テーマをダイナミックに更新でき、利用者層の特性や潜在ニーズが得られる。

【0167】例えば、発言データベースから、発言分析データベースを生成／更新することで、発言の流れが読み取りやすくなる。

【0168】また、テーマデータベースのキーワード部

を利用し、発言分析データベースの発言の題名とテーマを結びつけることにより、会員の関心の推移に合わせて、ダイナミックにテーマを更新することが可能となる。

【0169】また、会員の関心の推移とコミュニティ提供者の目的の整合性を取ることにより、目的に沿った利用者層の情報を得ることが可能となる。

【0170】また、最新化されたテーマから、ライフスタイル等の利用者層の特性や潜在ニーズ等を得ることが出来る。

【0171】請求項1、2、6、7、8、9に記載された発明によれば、利用者層の良質な発言が得られる。

【0172】例えば、会員の関心に沿ったテーマを掲げ、会員同士の会話を促進することで、製品／サービスに向けたクレームの場となることを避けられる。

【0173】また、活動テーマを最新化し、運営することにより、意味のないおしゃべりの場や会員同士のバトルの場になる等の事態を避けられる。

【0174】また、目的やテーマのPRにより、狙いとする利用者層を集められ、コミュニティ提供者の目的に沿った発言を引き出すことができる。

【0175】また、発言データベースを会員間で共有し、テーマを指針とした会員相互の活動を推進することにより、テーマ分析に役立つ自然な声を集めることができる。

【0176】また、コミュニティ分析ルールデータベースを利用することで、コミュニティ運営のフォロー項目を見つけられ、さらに発言を引き出すことができる。

【0177】また、会員データベースを併用することにより、きめ細かい分析が可能となり、発言の引出しやコミュニティ分析に役立てられる。

【0178】請求項1、2、3、4、5、6に記載された発明によれば、スタッフの要員数や作業負荷の軽減が可能となる。

【0179】例えば、発言データベースを会員及びスタッフ間で共有することで、スタッフ1人当たりの負荷が格段に減り、電子メールでの対応に比べ、必要な質の確保が容易となる。

【0180】例えば、発言タイトルを利用することにより、分析対象となるデータ量や分析作業負荷の軽減を図ることが可能となる。

【0181】請求項10記載の発明によれば、請求項1に記載されネットワークコミュニティ支援システム及び請求項2～9記載のネットワークコミュニティ支援方法に使用されるプログラムを記憶した記憶媒体を提供することができる。

#### 【0182】

【図面の簡単な説明】

【図1】ネットワークコミュニティを支援する方法及びシステムの概念図である。

【図2】コミュニティを支援する方法の概要を説明するための図である。

【図3】各種データベースの設計・構築を説明するための図である。

【図4】対象市場へのPRを説明するための図である。

【図5】テーマ活動推進を説明するための図である。

【図6】発言の分析処理に関する全体の処理の流れを示す図である。

【図7】発言の分析処理を説明するための図（その1）である。

【図8】発言の分析処理を説明するための図（その2）である。

【図9】発言の分析処理を説明するための図（その3）である。

【図10】発言の分析処理を説明するための図（その4）である。

【図11】発言の分析処理を説明するための図（その5）である。

【図12】活動の更なる推進を説明するための図（その1）である。

【図13】活動の更なる推進を説明するための図（その2）である。

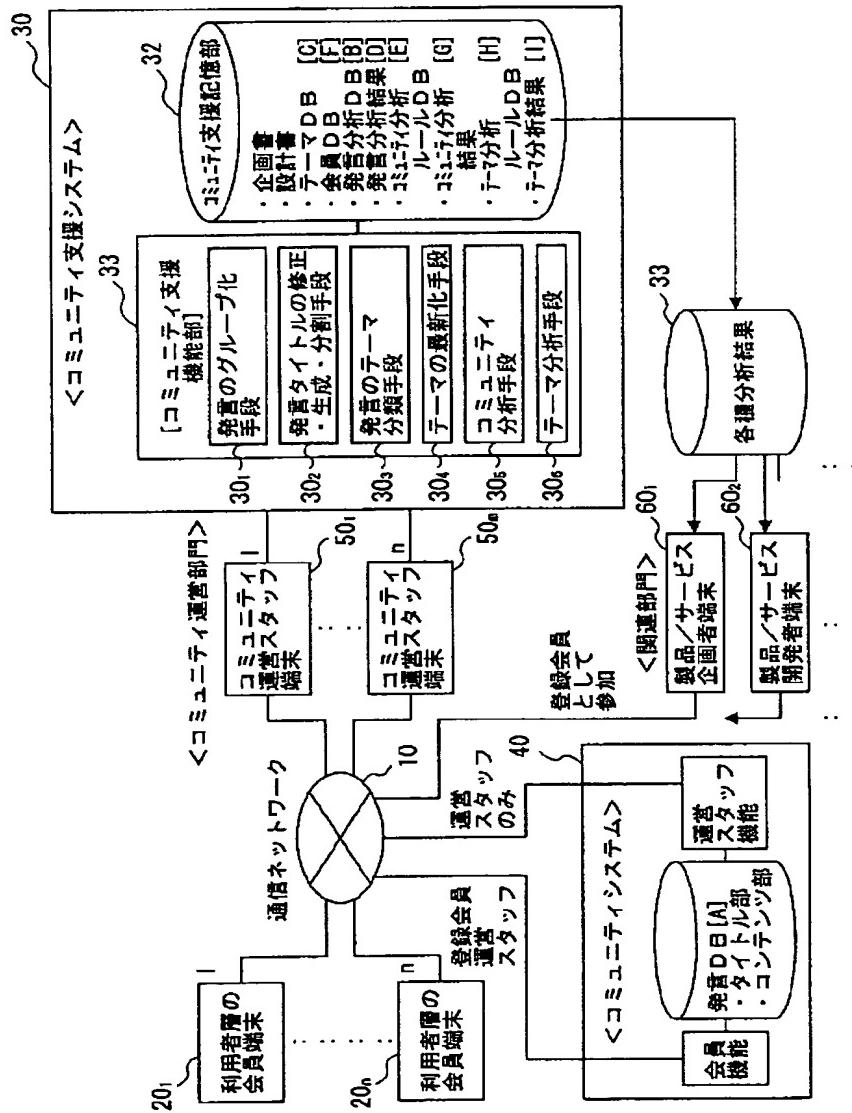
【図14】テーマ分析を説明するための図である。

#### 【符号の説明】

- |    |                            |
|----|----------------------------|
| 1  | コミュニティの企画                  |
| 2  | コミュニティの設計                  |
| 3  | 活動テーマの設定                   |
| 4  | テーマデータベースの設計・構築            |
| 5  | 対象市場へのPR                   |
| 6  | テーマ活動推進                    |
| 7  | 発言分析                       |
| 8  | 活動の更なる推進                   |
| 10 | 9 テーマ分析                    |
| 10 | 通信ネットワーク 20 利用者層の会員端末      |
| 30 | コミュニケーション支援システム            |
| 32 | コミュニケーション支援記憶部             |
| 33 | 各種分析結果記憶部                  |
| 40 | コミュニケーションシステム              |
| 41 | 発言データベース                   |
| 42 | 会員機能部                      |
| 43 | 運営スタッフ機能部                  |
| 20 | 50 コミュニティ運営スタッフ端末          |
| 60 | 製品／サービス企画者端末、製品／サービス開発者端末等 |

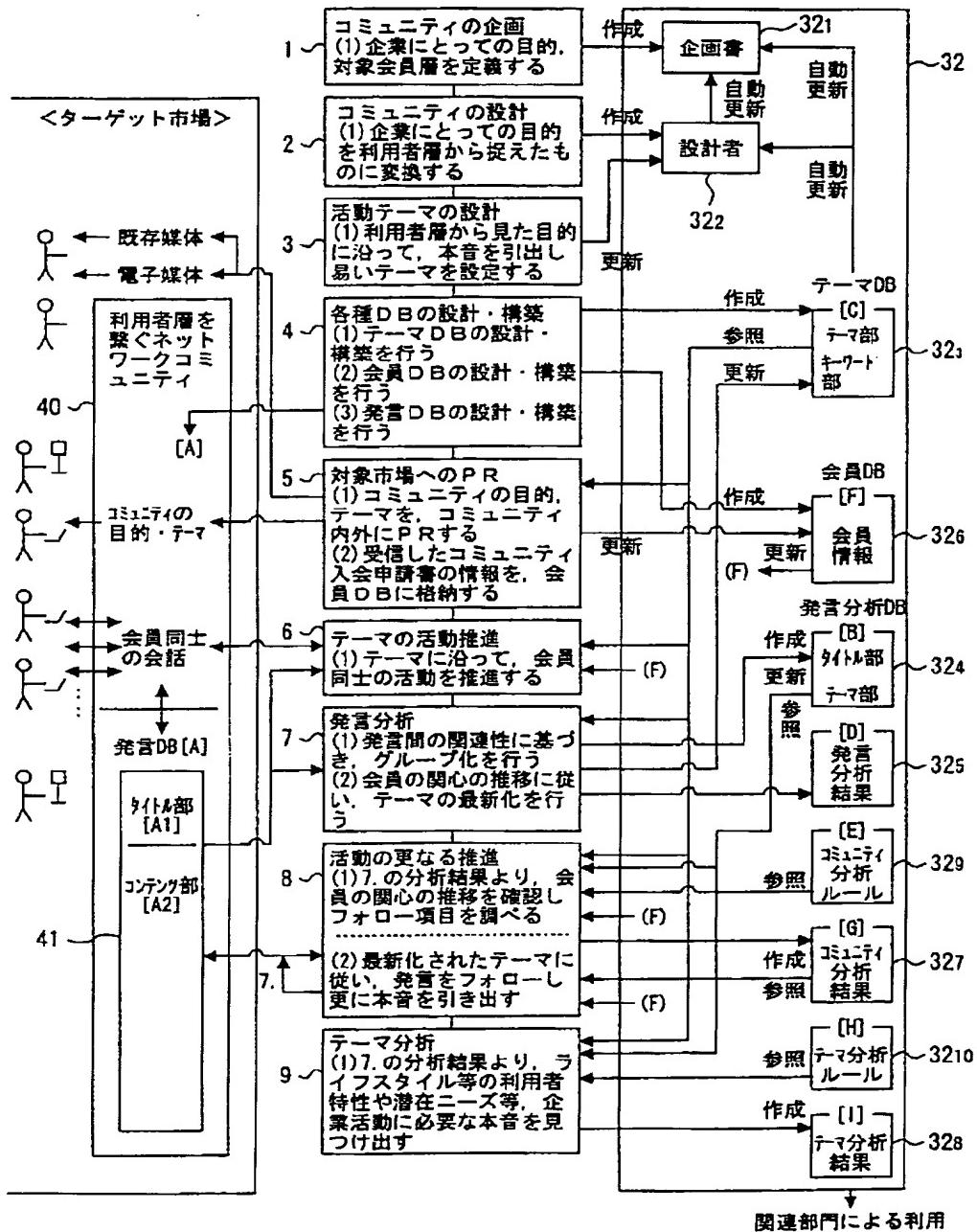
【図1】

## ネットワークコミュニティを支援する方法及びシステムの概念図



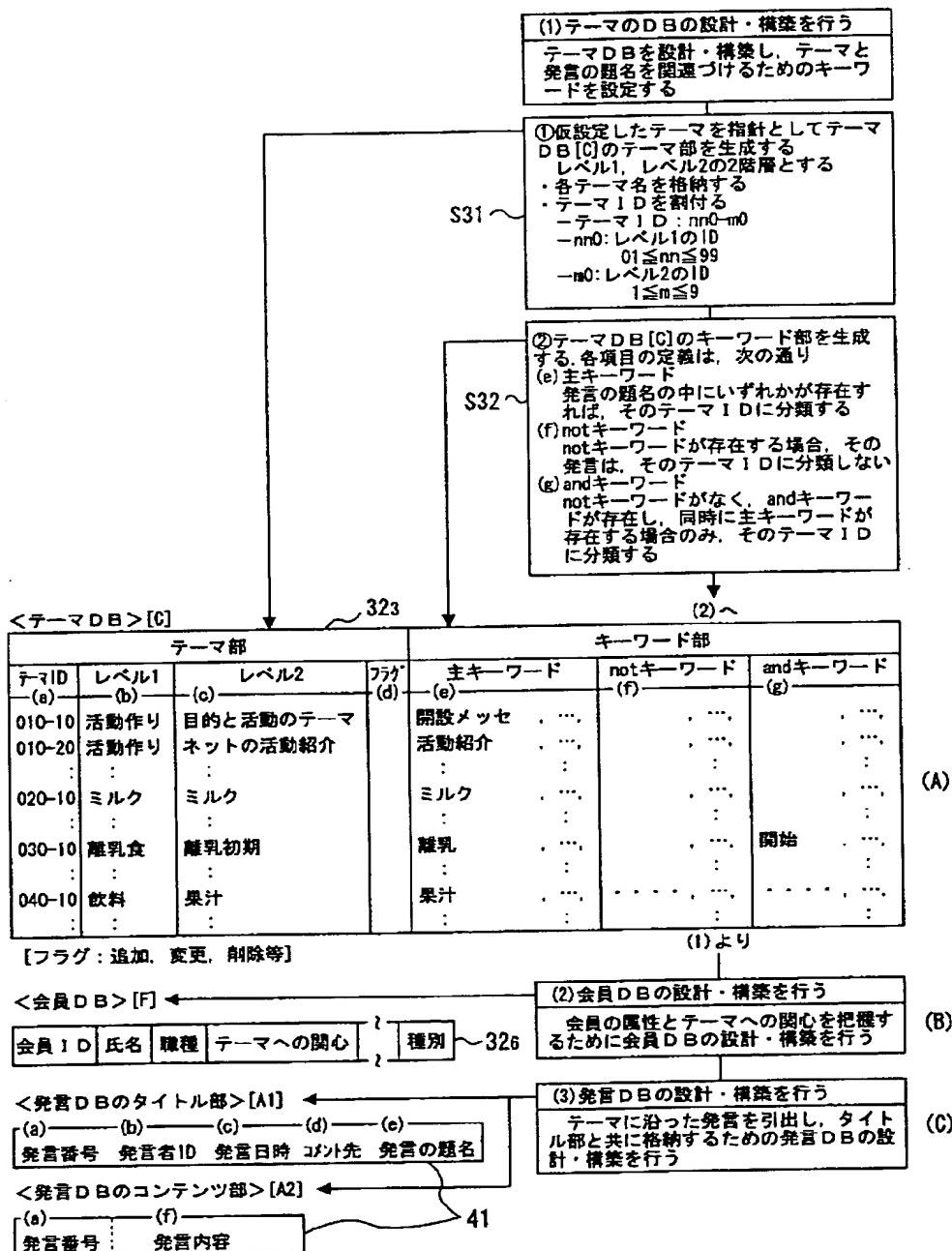
【図2】

## コミュニティを支援する方法の概要を説明するための図



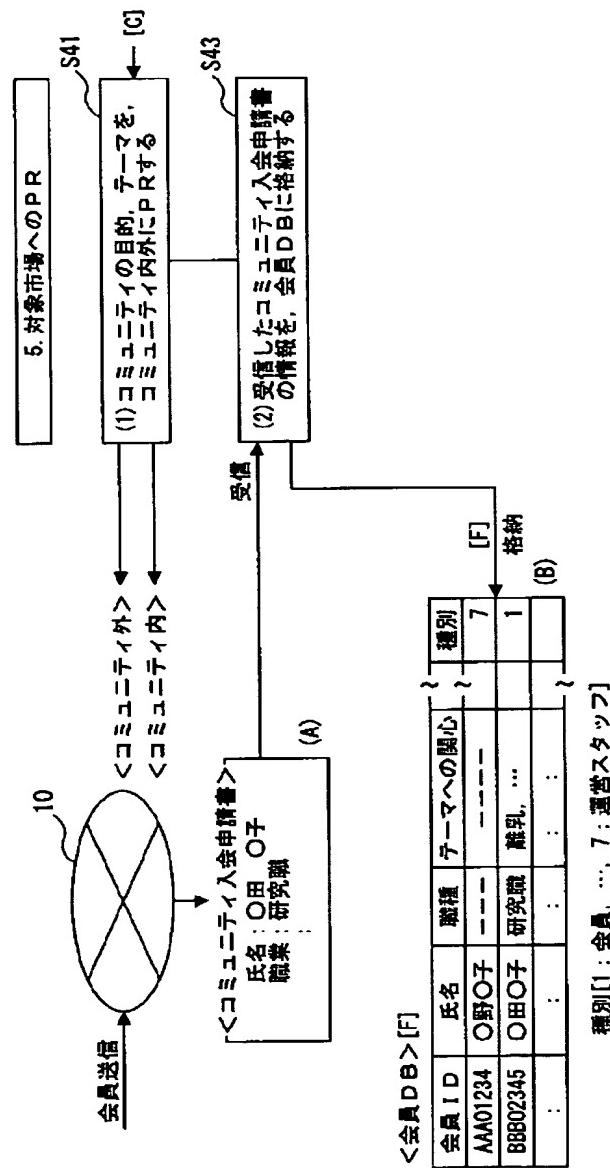
【図3】

## 各種データベースの設計・構築を説明するための図



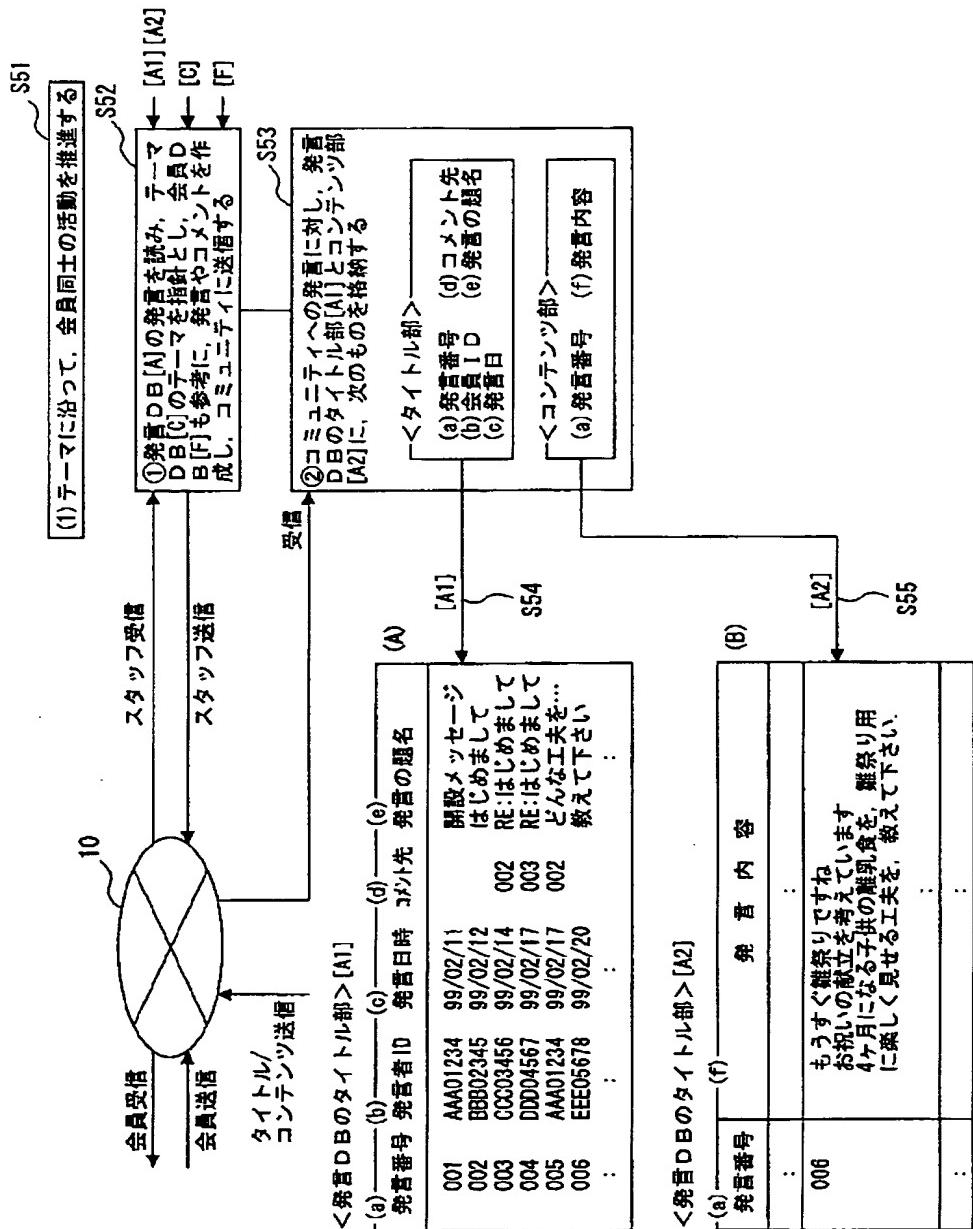
【図4】

## 対象市場へのPRを説明するための図



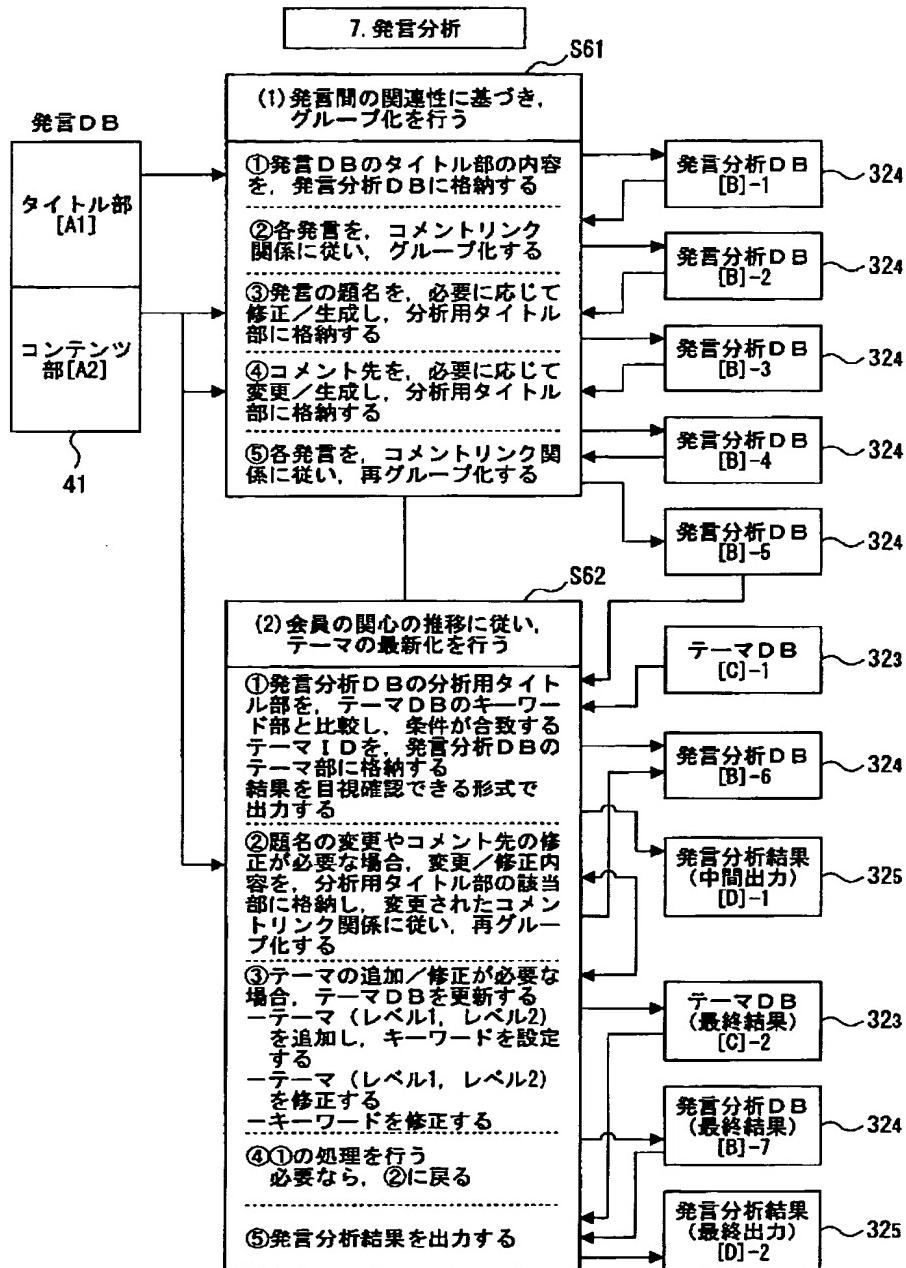
【図5】

## テーマ活動推進を説明するための図



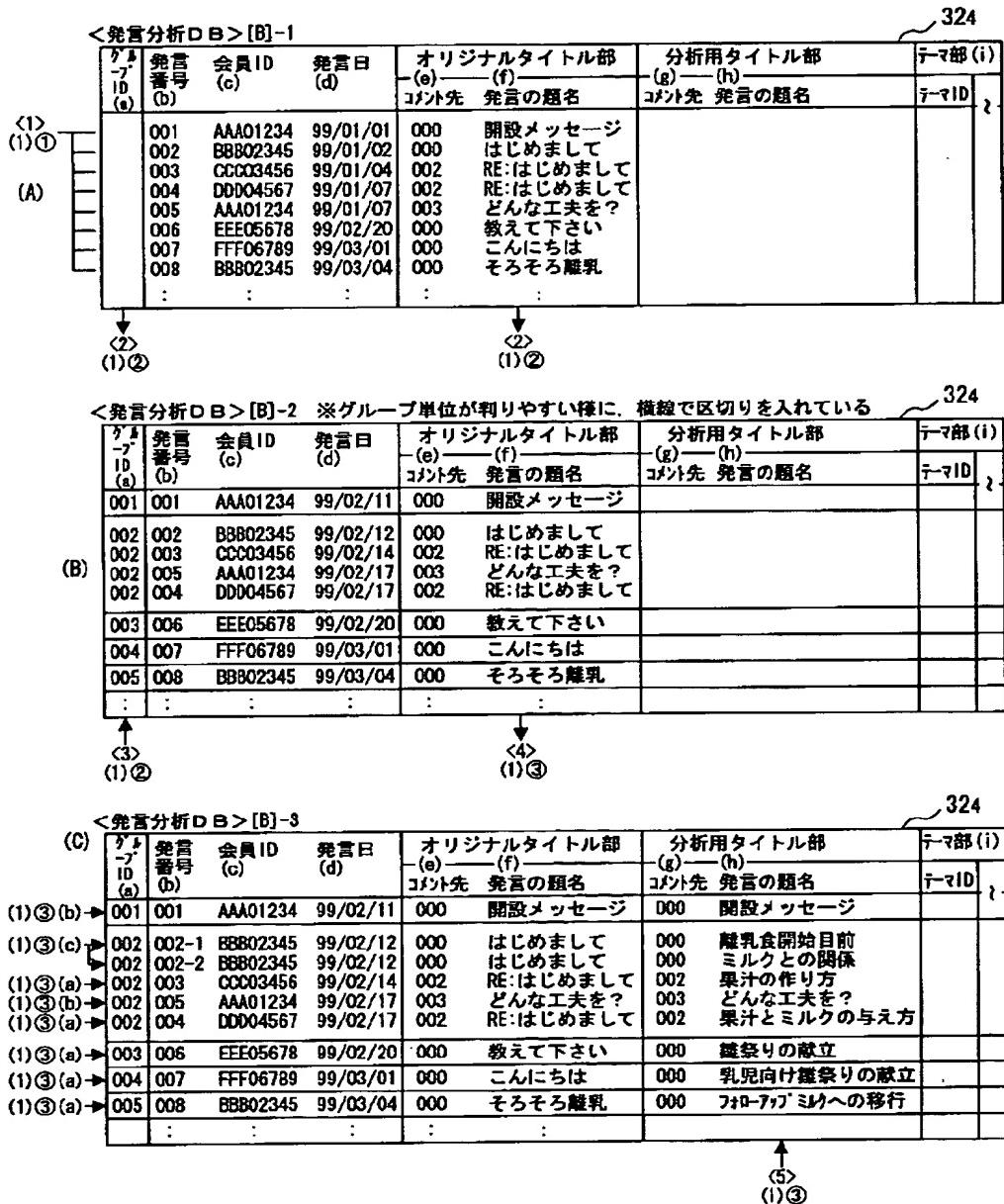
【図6】

## 発言の分析処理に関する全体の処理の流れを示す図



【図7】

## 発言の分析処理を説明するための図（その1）



【図8】

## 発言の分析処理を説明するための図（その2）

324

(D) <発言分析DB> [B]-4

ア ト リ ブ ID (a)	発言 番号 (b)	会員ID (c)	発言日 (d)	オリジナルタイトル部 (e) (f)		分析用タイトル部 (g) (h)		テーマ部(i) テーマID (i)
				コメント先	発言の題名	コメント先	発言の題名	
001	001	AAA01234	99/02/11	000	開設メッセージ	000	開設メッセージ	
002	002-1	BBB02345	99/02/12	000	はじめまして	000	離乳食開始目前	
002	002-2	BBB02345	99/02/12	000	はじめまして	000	ミルクとの関係	
(1)④(a)→	003	CCC03456	99/02/14	002	RE:はじめまして	002-1	果汁の作り方	
(1)④(a)→	002	AAA01234	99/02/17	003	どんな工夫を?	003	どんな工夫を?	
(1)④(a)→	002	DDD04567	99/02/17	002	RE:はじめまして	002-2	果汁とミルクの与え方	
003	006	EEE05678	99/02/20	000	教えて下さい	000	離乳食の献立	
(1)④(c)→	004	FFF06789	99/03/01	000	こんにちは	006	離乳食向け離乳食の献立	
(1)④(c)→	005	BBB02345	99/03/04	000	そろそろ離乳	000	フォローフォローミルクへの移行	
	:	:	:	:	:	:	:	:

↓      ↗  
(1)⑤      (1)④ (I)⑤

324

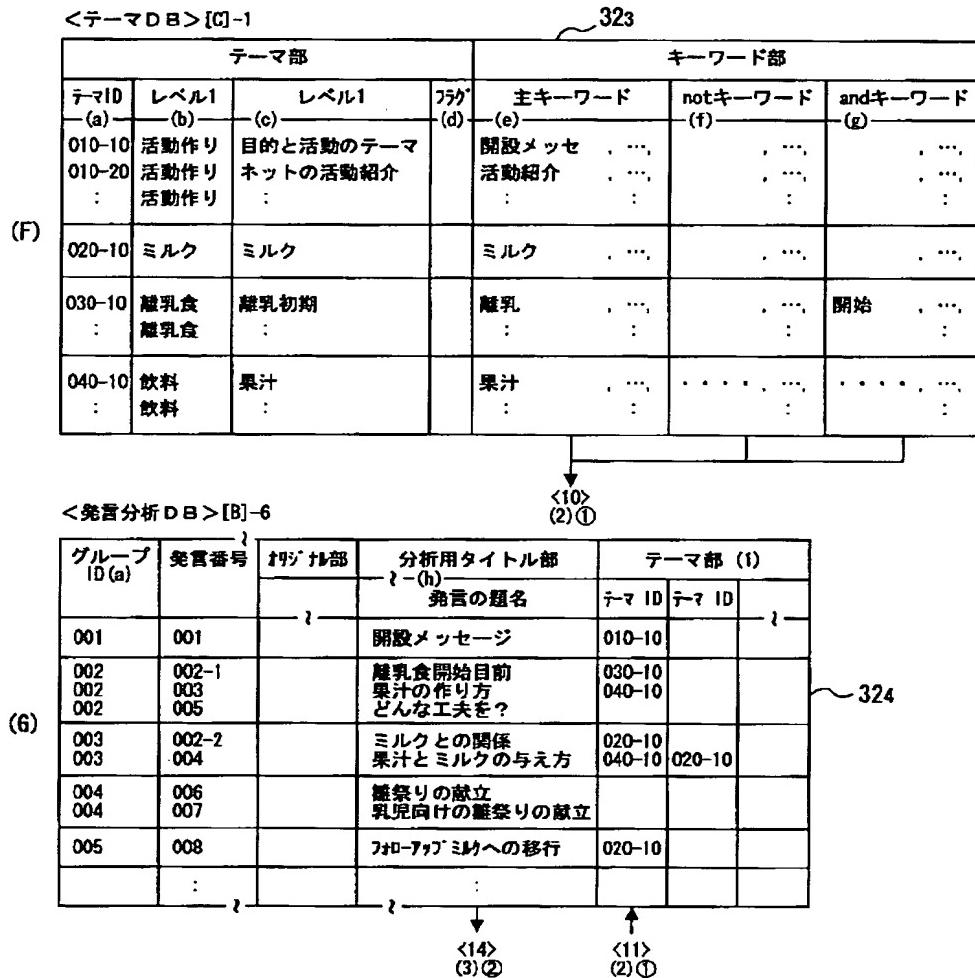
(E) <発言分析DB> [B]-5

ア ト リ ブ ID (a)	発言 番号 (b)	会員ID (c)	発言日 (d)	オリジナルタイトル部 (e) (f)		分析用タイトル部 (g) (h)		テーマ部(i) テーマID (i)
				コメント先	発言の題名	コメント先	発言の題名	
001	001	AAA01234	99/02/11	000	開設メッセージ	000	開設メッセージ	
002	002-1	BBB02345	99/02/12	000	はじめまして	000	離乳食開始目前	
002	003	CCC03456	99/02/14	002	RE:はじめまして	002-1	果汁の作り方	
002	005	AAA01234	99/02/17	003	どんな工夫を?	003	どんな工夫を?	
003	002-2	BBB02345	99/02/12	000	はじめまして	000	ミルクとの関係	
003	004	DDD04567	99/02/17	002	RE:はじめまして	002-2	果汁とミルクの与え方	
004	006	EEE05678	99/02/20	000	教えて下さい	000	離乳食の献立	
004	007	FFF06789	99/03/01	000	こんにちは	006	離乳食向け離乳食の献立	
005	008	BBB02345	99/03/04	000	そろそろ離乳	000	フォローフォローミルクへの移行	
	:	:	:	:	:	:	:	:

↑      ↓  
(1)⑤      (2)①

【図9】

## 発言の分析処理を説明するための図（その3）



【図10】

## 発言の分析処理を説明するための図（その4）



【図11】

## 発言の分析処理を説明するための図（その5）

323

**<テーマDB>[0]-2**

テーマ部				キーワード部		
テーマID (a)	レベル1 (b)	レベル2 (c)	フラグ (d)	主キーワード (e)	notキーワード (f)	andキーワード (g)
:	:	:		:	:	:
<b>&lt;13&gt;</b> (3)①(b) →	020-10	ミルク	粉ミルク	ミルク	フォロー	,
<b>&lt;12&gt;</b> →	020-20	ミルク	母乳	母乳	,	,
<b>&lt;12&gt;</b> (3)①(a) →	020-30	ミルク	フォローアップミルク	ミルク	,	フォロー
:	:	:		:	:	:
<b>&lt;12&gt;</b> (3)①(a) →	110-10	行事食	雑祭り	ひな祭	・	・
:	:	:		:	:	:

(A)

**<発言分析DB>[B]-7**

グループID(a)	発言番号…	セッション部	分析用タイトル部	テーマ部 (1)	
				発言の題名	テーマID
003	002-2		ミルクとの関係	020-10	
003	004		果汁とミルクの与え方	040-10	020-10
004	006		雑祭りの献立	110-10	
004	007		乳児向けの雑祭りの献立	110-10	
005	008		フォローアップミルクへの移行	020-30	
:	:		:		

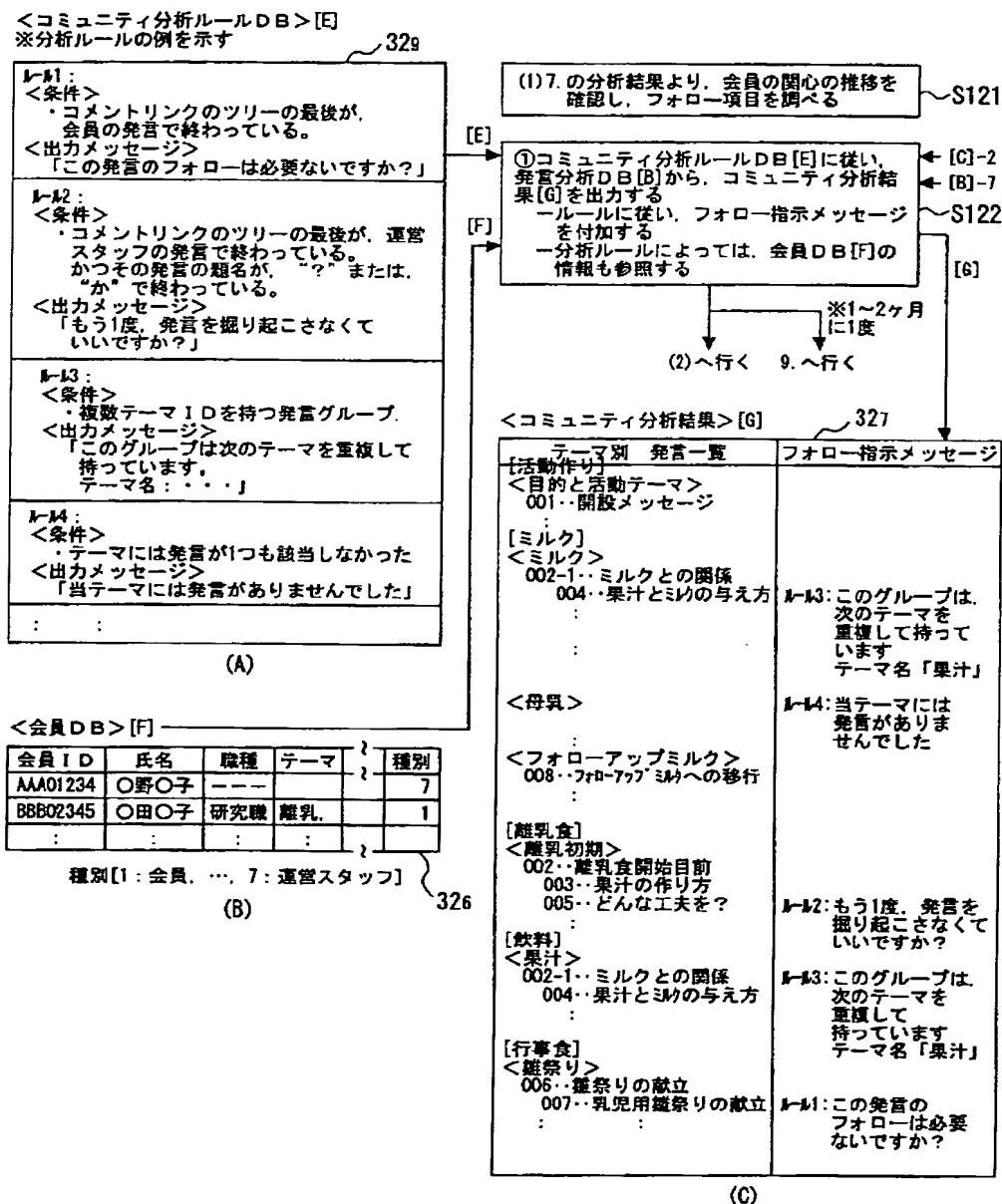
324

(B)

↑  
**<17>**  
(3)④

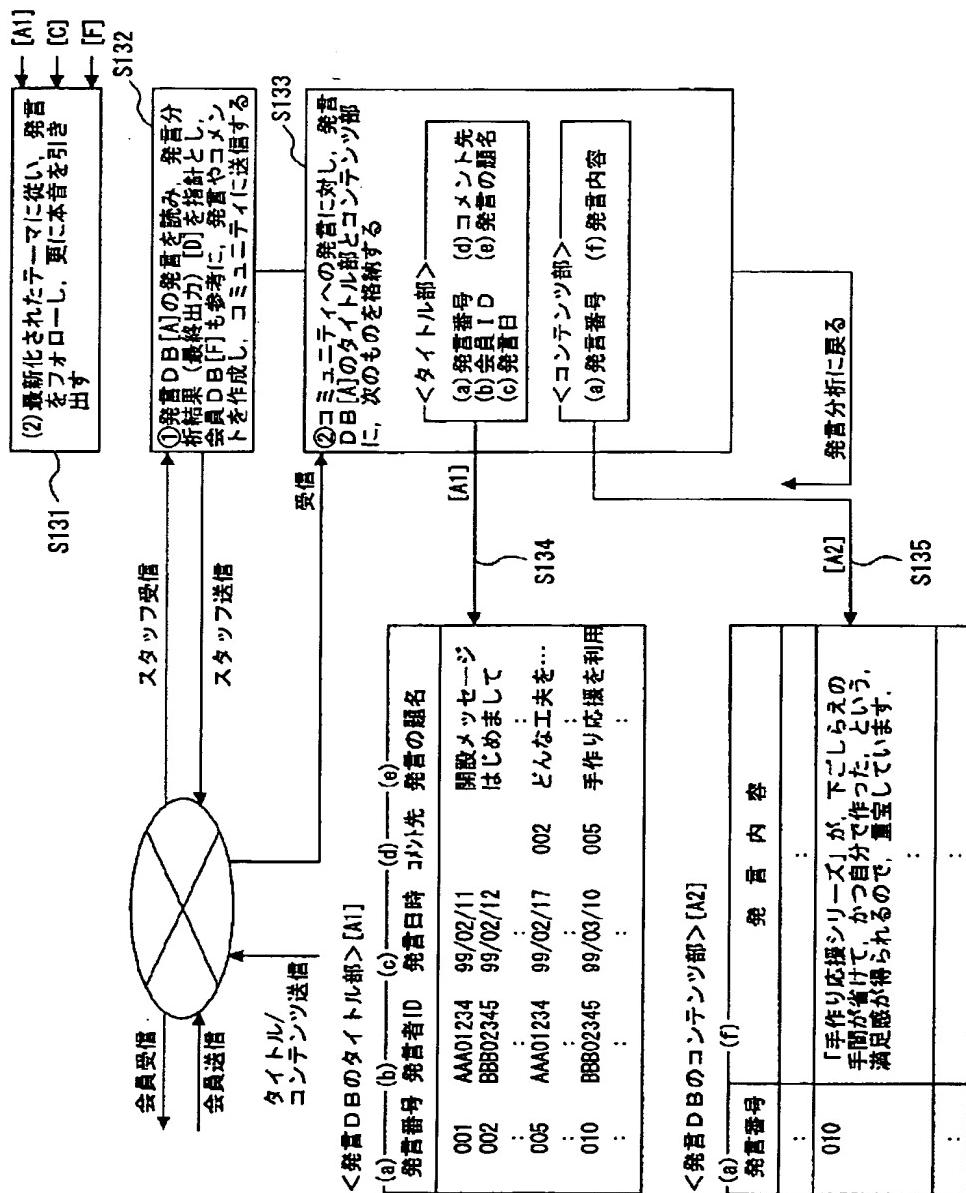
【図12】

## 活動の更なる推進を説明するための図（その1）



【図13】

## 活動の更なる推進を説明するための図（その2）



【図14】

## テーマ分析を説明するための図

